

DDH Chatbot statusrapport

16.06.2023

Chatbot Statistik

2022

September

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
7326	76	676	2.32	2.53 

Oktober

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
9930	47	857	2.38	2.51 

November

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
9200	35	588	2.32	2.48 

December

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
5680	34	352	2.27	2.45 

Januar

2023

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
7281	28	537	2.09	2.40 

Februar

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
6466	32	440	2.17	2.40 

Marts

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
8480	36	604	2.03	2.28 

April

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
6690	39	449	1.99	2,29 

Maj

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
6596	47	461	1.83	2.17 

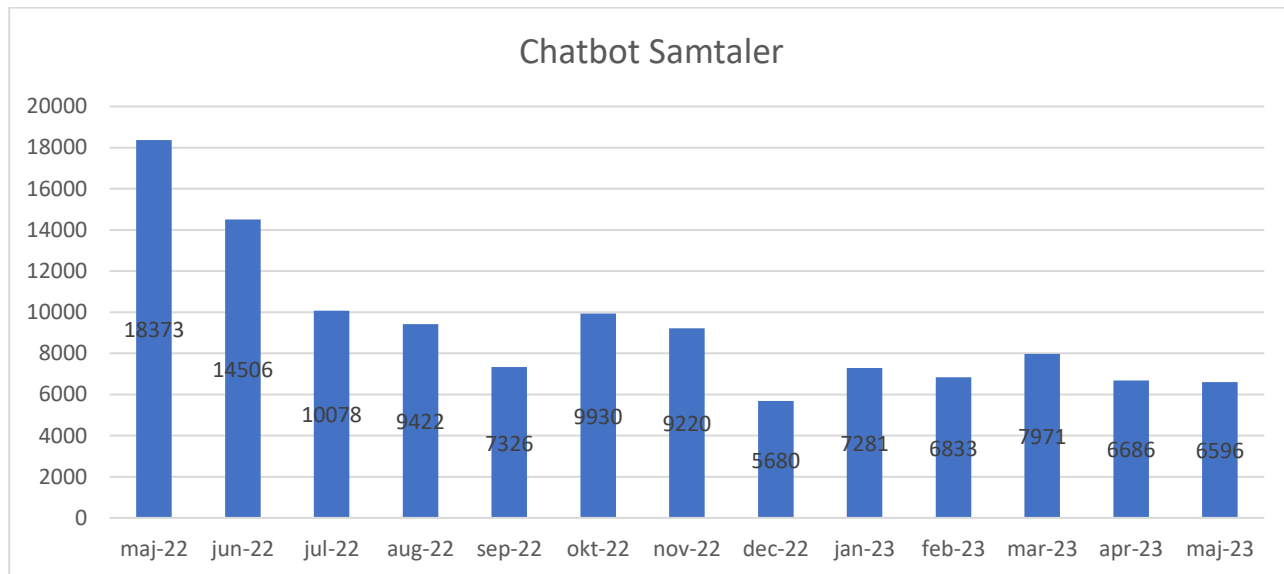
Juni (indtil 6. juni kl. 10)

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
834	5	60	1.83	1.91 

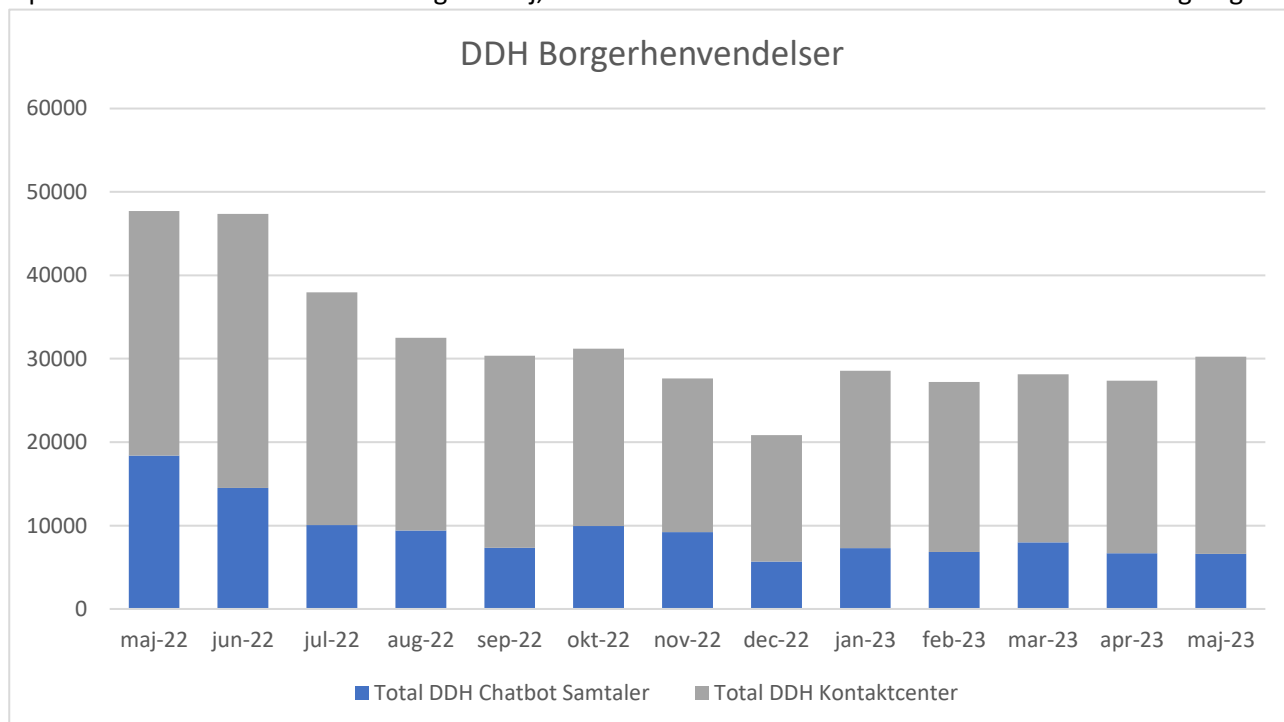
Chatbot Statistik i DDH-kontekst

Siden 1. maj 2022

I maj 2023 har DDH Chatbotten haft 6.596 samtaler med borgerne, hvilket er et stabilt niveau sammenlignet med antallet af samtaler i 2023. Der er ikke sket den samme markante stigning som sidste år i antallet af Chatbot samtaler i foråret, og i maj 2023 har der været 64% færre samtaler sammenlignet med maj 2022. Der har altså ikke været det samme tryk på MitID henvendelser som sidste år.

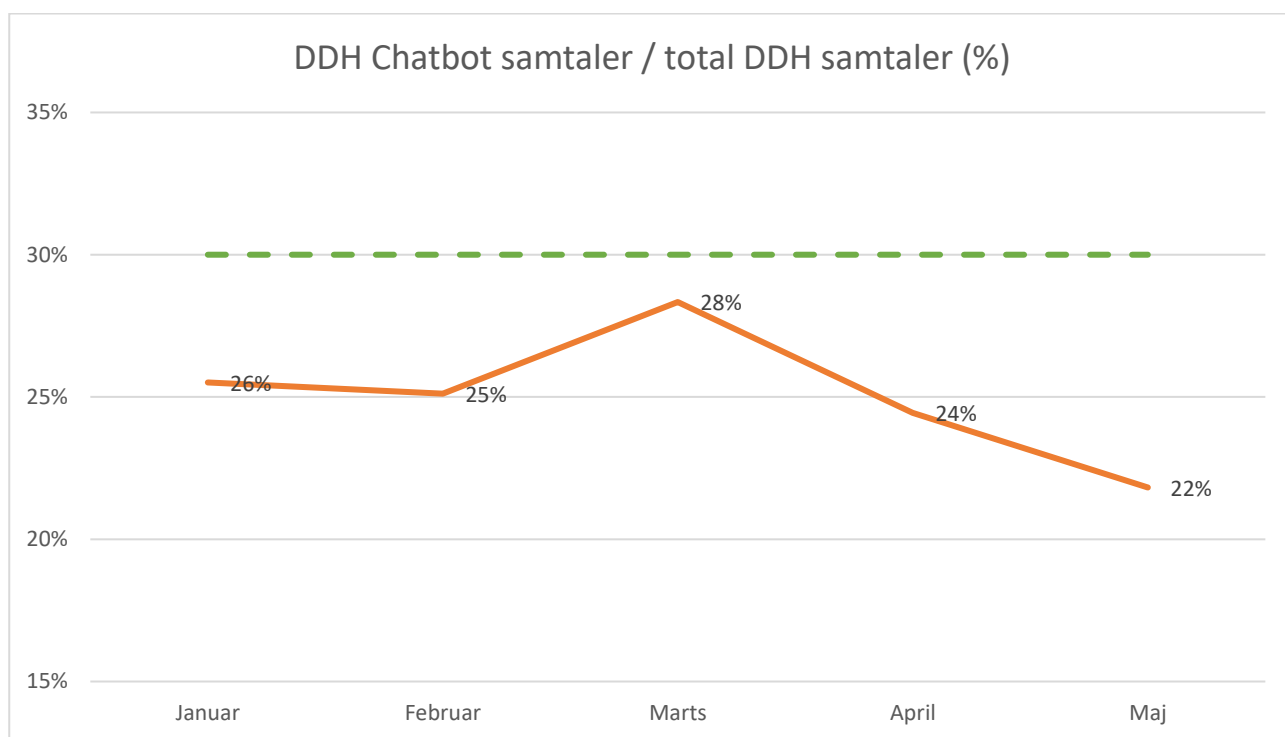


Opkald til DDH kontaktcenter er steget i maj, men her har DDH Chatbotten ikke set den samme stigning.



I maj har Chatbotten besvaret 22% af alle de henvendelser, der har været til DDH. Faldet i % i maj skyldes ikke en nedgang i antallet af Chatbot samtaler, men derimod en opgang i antallet af opkald til DDH Kontaktcenter.

Målet for 2023 er at kunne forhøje dette tal til 30%. Dette kræver, at tidsbestilling via Chatbotten bliver brugt aktivt i kommunerne, samt Watson Discovery kommer i drift, hvilke medfører, at Chatbotten kan få en bedre dækning på kommunernes hjemmesider.



Tidsbestilling Statistik

Siden 11. maj 2022

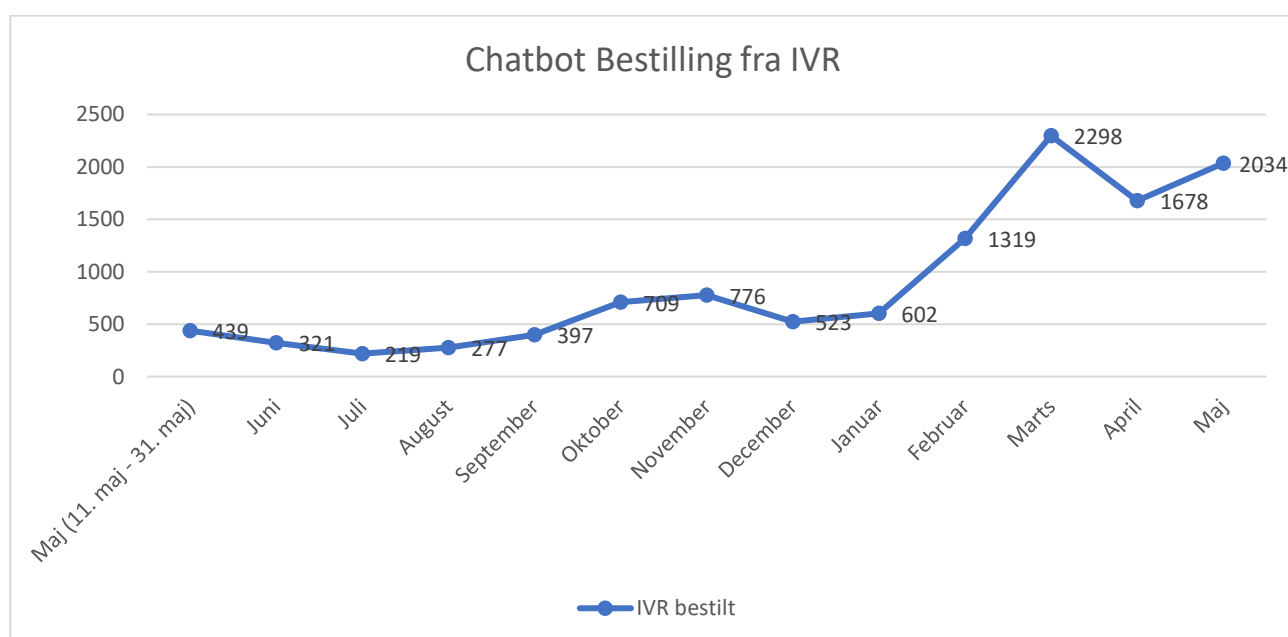
Tidsbestilling er nu i produktion i følgende kommuner:

- Aarhus
- Hjørring
- Odder
- Holbæk
- Furesø
- Brønderslev
- Holstebro
- Horsens
- Egedal
- Randers
- Silkeborg
- Aalborg
- Fredensborg
- Hørsholm
- Favrskov
- Norddjurs
- Skive
- Skanderborg

Aarhus kommune står fortsat for størstedelen af tidsbestillingerne via Chatbotten, men andelen er begyndt at blive mindre, da flere kommuner får tidsbestilling i drift, og borgerne begynder at tilvælge løsningen.

Der har været 6.551 succesfulde tidsbestillinger i alt siden lanceringen til maj 2022 i de kommuner, hvor tidsbestilling er tilgængelig.

Med flere nye kommuner med tidsbestilling i drift kan vi også se en stigning i antallet af borgere, der vælger at flytte fra telefonkøen over til Chatbotten. Grafen herunder viser antallet af borgere, der vælger at flytte fra telefonkøen over i Chatbotten på tidsbestilling.



Integrations- og udviklingsopgaver

Siden 1. januar 2023

Igangværende opgaver

⇒ **Udrulning af IBM Watson Discovery**

Piloten med Watson Discovery er afsluttet, og vi påbegynder nu udrulningen af funktionaliteten i alle kommuner. Følgende kommuner har nu Watson Discovery i drift: Aarhus, Furesø og Morsø. De resterende kommuner bliver tilføjet henover de næste måneder ved at kommunen får tilsendt en URL oversigt, som de skal godkende til implementering.

⇒ **Voice – Modning fasen**

Udvikling af en produktionsklar Muni Voice Bot. Forventet resultat af fasen: Muni Voice Bot er klar i et produktionsmiljø og tilgængeligt for Aarhus Kommune.

⇒ **Digital Human pilot**

I juni påbegyndes arbejdet med virksomheden NTT Data omkring en pilot med Digital Humans med Aarhus kommune som pilot kommune. Hvis en kommune er interesseret i at deltage i piloten efter august, er dette muligt.

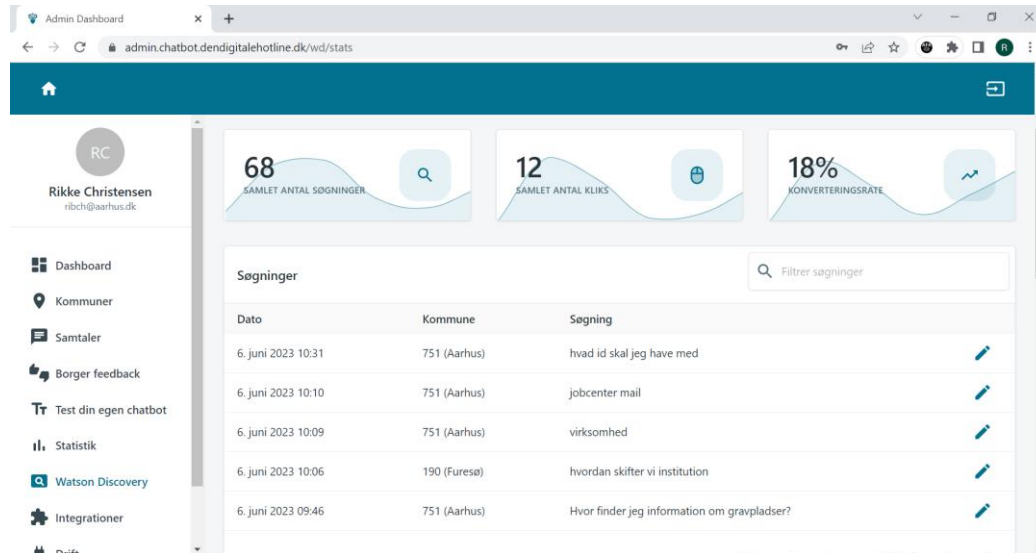
⇒ **Udrulning af tidsbestilling i Frontdesk kommuner**

Vi mangler at tilføje 5 kommuner til tidsbestillingsfunktionaliteten.

Afsluttet udviklingsarbejde

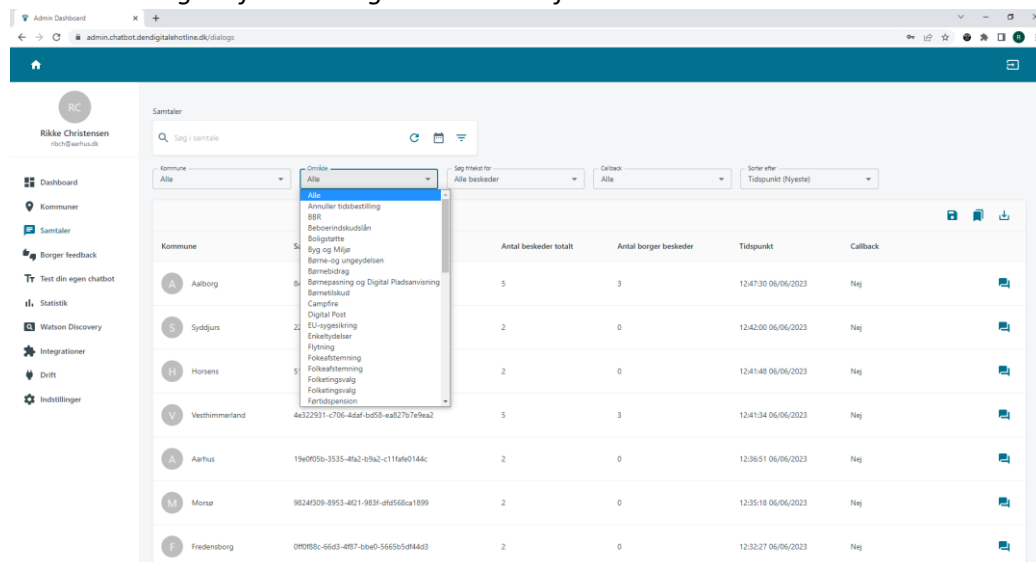
⇒ **Statistik på Watson Discovery i administrationsmodulet**

Få en dybere indsigt ind i hvad borgerne spørger om, når de besøger kommunens hjemmeside med den nye statistik visning på Watson Discovery. Det er på nuværende tidspunkt kun tilgængeligt for Chatbot teamet. Men en introduktion kan medarbejdere i kommunerne også få adgang på sigt.



⇒ Filtrering på områder i samtaler

Det er nu muligt at filtrere borgersamtaler ud fra områder



⇒ Alarm på Frontdesk kø ved ændring

En alarm sendt til Chatbot teamet, der indikerer, hvis kommuner ændre i deres Frontdesk køer og skaber konflikt med flowet i Chatbotten

⇒ **Tilgængelighedsoptimering**

I samarbejde med Aalborg kommune har vi lavet nogle optimeringer af tilgængeligheden på Muni i forbindelse med brugen af skærmoplæser.

De nye tilgængelighedsstandarder WCAG 2.2 forventes færdiggjort Q3 2023¹, og her vil Muni skulle gennemgå en tilgængelighedsrevision.

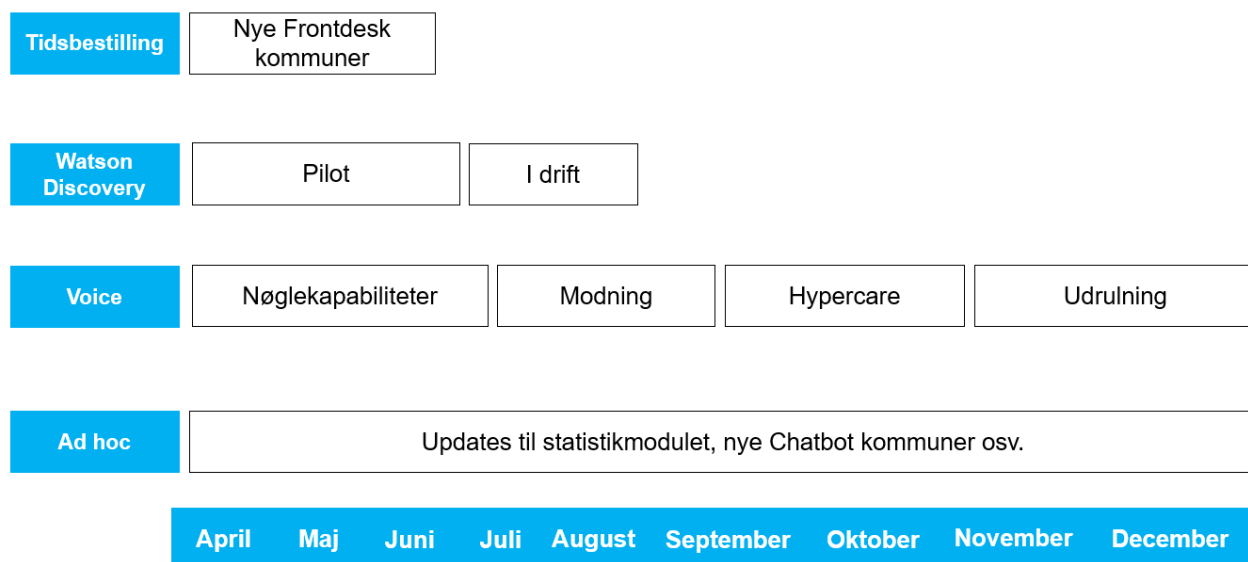
¹ <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/new-in-22/#introduction-timeline-changes>

Udviklingsopgaver 2023

I 2023 vil det primære fokus for Chatbotten være:

1. Udrulning af tidsbestilling integrationen i de sidste kommuner med Frontdesk
2. PoC og implementering af Watson Discovery
3. Voice: Modning, hypercare og udrulning
4. Nye tilgængelighedsstandarder WCAG 2.2 (juli-september 2023)

Roadmap for Chatbot projektet 2023



Chatbot Vidensområder

Siden 1. januar 2022

Release 1	Release 2	Release 3	Release 4	Release 5
Pas	NemID	Byg og Miljø	Børne- og ungedelse	MitID
Kørekort	Beboerindskudslån	Jobnet.dk	Børnetilskud	Skimmelsvamp
Flytning	Sygedagpenge til ledige	Børnepasning	Midlertidig børnetilskud	Flexboliger
Lægeskift	Sygedagpenge til lønmodtagere	Digital Pladsanvisning	Børnebidrag	Generel update på Byg og Miljø
	Sygedagpenge til selvstændige	Sygesikringsgrupper	Bidrag ved fødsel og navngivning	Folkestemning af forsvarsforbeholdet
	NemRefusion	Boligstøtte	Konfirmations- og beklædnings-bidrag	Folketingsvalget
	Adresseforespørgsel	Helbredstillæg	Uddannelses-bidrag	Vielser (i test)
	Digital Post	Hjælpe midler	Ægtefællebidrag	MitID Erhverv (i test)
	BBR	Enkeltydelser	Folkepension	Rottebekæmpelse (i test)
	Gult sundhedskort		Tidlig pension	
	EU-sygesikring		Førtidspension	
	Særligt sundhedskort		Kontanthjælp 30 år eller derover	
			Ungesats	
			Uddannelseshjælp	
			Selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse	
			Plejevederlag og pasningsorlov	
			Kommunalvalg	